

2023年度

第1回理事会議案書

日時 2023年6月15日(木)

午後4時～

場所 帝国ホテル大阪

4階「牡丹の間」

大阪市北区天満橋1-8-50

06-6881-1111

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

大阪支部

次 第

1. 開 会
2. 支部長挨拶 堺商工会議所
副会頭
堀畑 好秀
3. 顧問挨拶 西日本電信電話株式会社
執行役員 関西支店長
小川 成子
4. 議長選出 【支部会則により支部長】
5. 議事 【第1号議案】 2022年度事業活動報告
【第2号議案】 2023年度事業活動計画（案）
6. 議長解任
7. その他
8. 閉会

【第1号議案】

2022年度 事業活動報告

2022年度事業計画に基づき、テレコミュニケーション教育事業(電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト、電話対応技能検定等)を通じて、顧客満足経営を推進する企業の人材育成を支援するとともに、ICT活用推進事業(各種セミナーやホームページ等による情報提供)の実施により、会員及び情報通信サービス利用者の利便増進に取り組んできました。

具体的な実施状況は以下の通りです。

1. テレコミュニケーション教育事業

(1) 電話対応コンクール

各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しています。

参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

項目	実施日	実施場所	事業所数	参加者数	入賞者
一次予選会 (録音審査方式)	6/21(火)～ 7/7(木)	参加事業所	63社	360名	160
大阪南エリア大会	9/1(木)	堺商工会議所	28社	37名	10
大阪東エリア大会	9/6(火)	大阪トヨペットビル	24社	38名	10
大阪エリア大会	9/7(水)	大阪トヨペットビル	26社	40名	10
大阪北エリア大会	9/8(木)	大阪トヨペットビル	25社	39名	10
大阪大会	10/7(金)	大阪新阪急ホテル	21社	36名	10
合計			187	550	

※全国延参加者:6,620名

大阪大会は、2022年10月7日(金)、大阪新阪急ホテルに於いて開催し、エリア大会同様に無観客での運営となりましたが、各エリア大会を勝ち上がった36名の出場選手が全国大会出場の座をかけて熱い戦いを繰り広げました。なお、大会模様については参加事業所等からの要望に応え、リアルタイムでのライブ配信を実施しました。

審査員、入賞者10名は以下の通りです。

なお、上位3名(優勝・準優勝)は、大阪府の代表として『第61回電話対応コンクール全国大会』へ出場しました。

電話対応コンクール 大阪大会 審査員

事業所名・役職	氏名
B-コミュニケーション(株)	伊藤 康子
オフィスプラスアルファ 代表	内海 道子
オフィスRIN 代表	奥田 郁子
com. 企画 代表	小堀 恭子
DIAサポート 代表	橋本 美詠子

電話対応コンクール 大阪大会 結果

賞	事業所名	氏名
優勝	大同生命保険株式会社 コールセンター	原田 由香
準優勝	三井住友カード株式会社 ヤマトコンタクトサービス株式会社 関西マザーセンター	富浦 優也 金海 辰昇
優良賞	ダイキン工業株式会社 サンスター株式会社 ヤマトコンタクトサービス株式会社 関西マザーセンター 株式会社NTTフィールドテクノ カスタマサポートセンタ堀川 サンスター株式会社 株式会社NTTマーケティングアクトProCX ダイキン工業株式会社	熊本 開 鈴木 陽子 山田 香織 小宮 朋枝 新井 里衣 下田 茂雄 下之菌 一輝

『第61回電話対応コンクール全国大会』は、2022年11月18日(金)、山口県山口市「KDDI 維新ホール」で開催されました。今回は3年ぶりに集合形式での開催となり、新型コロナウイルス感染拡大防止対策に万全を期して競技が行われ、各都道府県大会を勝ち抜いた57名の代表選手が自らの技量をフルに活かし、熱い戦いを繰り広げました。なお、大阪府代表3名の結果は以下の通りです。

電話対応コンクール 全国大会 結果【大阪府代表】

賞	事業所名	氏名
優秀賞	大同生命保険株式会社 コールセンター	原田 由香
優良賞	三井住友カード株式会社 ヤマトコンタクトサービス株式会社 関西マザーセンター	富浦 優也 金海 辰昇

(2) 企業電話対応コンテスト

協会本部が運営を統括しているもので、エントリー頂いた職場・事業所に合わせて設定したスクリプト

に基づき、専門スタッフが仮のお客様となって予告なしに電話をかけ、その応答様子を録音し、複数の審査員で審査をする形式で実施しました。

第25回企業電話応対コンテストは全国から336事業所の参加があり、会長賞1社、理事長賞3社、優秀賞16社の合計20社が受賞しました。入賞事業所等は以下の通りです。

全国参加事業所の業種部門別内訳

業種部門名	事業所数
商業・金融部門	71
工業・公益部門	32
サービス部門	103
コールセンター等電話応対専門部門	130
合計	336

大阪支部の入賞事業所

賞	事業所名
理事長賞	小林製菓株式会社
優秀賞	大和ライフネクスト株式会社
優秀賞	日本イーライリリー株式会社
優秀賞	株式会社I-ne

(3) 電話応対技能検定(もしもし検定)

電話応対のエキスパートとして即戦力になり得る社内指導者の育成を目的とした検定制度で、受検者の取得計画動向等に合わせ1級～4級で計7回実施しました。

項目	実施月	実施場所	事業所数/ 参加人数	合格者数
1級 研修会・検定試験	4月	大阪トヨペットビル	2社/2名	1名
2級 研修会・検定試験	2月	大阪トヨペットビル	6社/6名	2名
3級 研修会・検定試験	7月	大阪トヨペットビル	7社/13名	12名
	3月	大阪トヨペットビル	7社/8名	6名
4級 検定試験	8月	大阪トヨペットビル	8社/8名	8名
	10月	大阪トヨペットビル	6社/10名	10名
	12月	大阪トヨペットビル	9社/12名	11名

(4) 電話応対・ビジネスマナー研修等

企業人・社会人としての心構え、ビジネスマンとしての接遇・接客・言葉使い、電話応対における基礎力向上、お客様からのクレームに対する応対、コールセンターにおける指導力向上及び電話応対コンクールでの入賞等を目的とした研修を実施しました。

項目	実施日	実施場所等	講師等	事業所数/ 参加人数
社会人のための ビジネスマナー研修	4/4(月)・ 4/11(月)	大阪トヨペットビル	荒木 博美 奥田 郁子	6社/20名
電話応対コンクール チャレンジセミナー	4/22(金)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子 橋本 美詠子 堤 好美	28社/78名

電話対応コンクール対策セミナー 〈オンラインセミナー〉	5/17(火)	Web 配信	伊藤 康子	65社/ 234名
Eメール作成実践講座(応用編)	6/29(水)	Web 配信	中尾 知子	9社/9名
もしも検定(実技)実践研修	7/1(金)	大阪トヨペットビル	橋本 美詠子	2社/8名
声の表情を磨くボイストレーニング 研修	7/14(木)	大阪トヨペットビル	黒川 和彦	6社/7名
即応力向上研修	7/27(水)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子	9社/12名
高齢者対応研修	8/22(月)	大阪トヨペットビル	中尾 知子	3社/4名
クレーム対応研修	12/7(水)	大阪トヨペットビル	小堀 恭子	4社/15名
採用内定者ビジネスマナー研修	12/13(火)	大阪トヨペットビル	橋本 美詠子 堤 好美	1社/9名
もしも検定(実技)実践研修	2/24(金)	大阪トヨペットビル	橋本 美詠子	中止
コミュニケーション能力向上研修	3/7(火)	大阪トヨペットビル	岡部 達昭	28社/35名

2. ICT活用推進事業

(1)ICT活用推進事業については、「DX」、「アフターコロナ」、「働き方改革」、「クラウド」等を主要テーマとして、企業が抱える課題について、ICTサービスの活用により解決する実例を盛り込んだセミナーを開催しました。

項目・テーマ	開催日	運営方法・ 実施場所等	講師等	参加 人数
<u>ICTセミナー</u> 「～第四の波(サイバー社会)に向けた国家戦略～」 演題①『大前研一さんに「第四の波(サイバー社会)に向けた国家戦略」を学ぼう!』 演題②『テレワーク時代のセキュリティリスク～企業がとるべき対策とは?～』	5/31 (火)	Web 配信 6支部合同主催 大阪商工会議所、 NTT 西日本共催	講師① 大前研一(ビデオ) 丹羽亮介〔株)マインドシーズ〕 講師② 玉城匠〔NTT ビジネスソリューションズ(株)〕	148名
<u>ICTセミナー</u> 「シニアエコノミー ～大前流 シニアビジネスの発想法～」 演題①『大前研一さんに「シニアビジネスの発想法」を学ぼう!』 演題②『「電子帳簿保存法」「インボイス制度」対応に向けたICTソリューション』	8/31 (水)	Web 配信 6支部合同主催 大阪商工会議所、 NTT 西日本/東日本 共催	講師① 大前研一(ビデオ) 丹羽亮介〔株)マインドシーズ〕 講師② 久米田暁徳〔NTT ビジネスソリューションズ(株)〕	153名

ICTセミナー 「2023年新春特別企画」 演題『大前研一さんに「2022年経済から見た今後の経済見通し」を学ぼう!』	1/12 (木)	Web 配信 6支部合同主催 大阪商工会議所、 NTT 西日本/東日本 共催	講師 大前研一(ビデオ) 丹羽亮介〔株マインドシーズ〕	228名
中小企業デジタルエキスポ 演題①『DX 成功のための第一歩』 演題②『現場の現状把握から始める全体 最適のための DX 事例』	9/28 (水)	大阪産業創造館 大阪商工会議所主 催 大阪信用金庫/大阪 支部共催	講師① 武内俊介〔株BYARD〕 講師② 原秀文〔株IT プレナースジャ パン〕	294名
トップセミナー 演題『継続する心 ～準備するとの大切さ ～』	11/2 (水)	マイドームおおさか 大阪支部主催 NTT 西日本関西支 店共催	講師 関本賢太郎〔野球解説者/ スポーツキャスター〕	70名

(2)ICTに関する情報発信については、ホームページ、テレコム・フォーラム誌、メールマガジン等を活用し、ICTを事業発展に役立てた事例を紹介するなど、会員及び情報通信サービス利用者にお役立て頂ける情報をタイムリーに発信しました。

3. 「大阪支部ニュース」の発行

各種事業のご案内、事業実施模様の掲載等、事務局と会員様間及び会員様相互間のコミュニケーションツールとして「大阪支部ニュース」を毎月発行し、テレコム・フォーラム誌に同封し会員様へお届けしました。

4. 会議等

項目	実施日	実施場所等	出欠状況	議案内容
第1回 理事会	7/8(金)	〈書面決議〉	役員数 24名 同意 24名	2021年度 事業活動報告及び決算・監査報告 役員人事について(案) 2022年度 事業活動計画(案)及び予算(案)
第2回 理事会	12/12(月)	帝国ホテル大阪	役員数 24名 出席 17名 委任状 7名	2022年度 上期事業活動報告 役員人事について(案)

5. 会員の状況

組織	2021年度末	入会数	退会数	増減	2022年度末
大阪支部	1, 288	15	81	▲66	1, 222

2022年度 収支決算報告書

自:2022年4月 1日
至:2023年3月31日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大阪支部

【収入の部】

(単位:円)

勘定科目	① 予算	② 決算	差異 (②-①)	記事
事業収入	9,100,000	8,891,738	▲ 208,262	
電話対応競技会収入	3,100,000	3,604,478	504,478	電話対応コンクール関連
会報誌等発行収入	1,300,000	1,186,585	▲ 113,415	
セミナー等収入	3,000,000	3,383,175	383,175	
電話対応技能検定収入	700,000	717,500	17,500	
組織強化収入	1,000,000	0	▲ 1,000,000	
業務提携収入	500,000	324,789	▲ 175,211	
雑収入	1,000	15	▲ 985	受取利息
内部取引収入	3,100,000	3,166,357	66,357	
(A)当期収入合計	12,701,000	12,382,899	▲ 318,101	

【支出の部】

勘定科目	① 予算	② 決算	差異 (②-①)	記事
事業費	10,700,000	12,516,100	1,816,100	
電話対応競技会費	3,400,000	4,133,944	733,944	電話対応コンクール関連
会報誌等発行費	1,300,000	1,187,315	▲ 112,685	
セミナー等費	3,000,000	4,920,126	1,920,126	
電話対応技能検定費	2,000,000	2,047,578	47,578	
組織強化費	1,000,000	227,137	▲ 772,863	カレンダー手帳、交通費
管理費	1,200,000	1,449,529	249,529	
会議費	200,000	326,335	126,335	
その他経費	1,000,000	1,123,194	123,194	年会費、通信運搬費等
内部取引支出	1,450,000	1,260,544	▲ 189,456	
上部費等支出	300,000	0	▲ 300,000	
消費税等分担支出	800,000	1,010,546	210,546	
その他	350,000	249,998	▲ 100,002	
(B)当期支出合計	13,350,000	15,226,173	1,876,173	
(C)当期収支差額(A-B)	▲ 649,000	▲ 2,843,274	▲ 2,194,274	
(D)前期繰越額	10,693,646	10,693,646	0	
(E)次期繰越額(C+D)	10,044,646	7,850,372	▲ 2,194,274	

貸借対照表

(2023年3月31日現在)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大阪支部

(単位：円)

I 資産の部		II 負債の部			
勘定科目	金額	勘定科目	金額		
流動資産	現金	0	流動負債	未払金	172,701
	普通預金	1,335,482		前受金	3,300
	郵便貯金	0		預り金	53,799
	内部貸付金	5,256,577		仮受消費税	0
	未収金	1,103,300		内部借入金	0
	前払金	0		合計	229,800
	仮受消費税	0	III 正味財産の部		
	合計	7,695,359	正味財産	指定正味財産	0
固定資産	什器備品	95,248		指定正味財産合計	0
	その他の固定資産	289,565		一般正味財産	7,850,372
	合計	384,813		合計	7,850,372
資産合計		8,080,172	負債及び正味財産合計		8,080,172

監査報告書

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大阪支部 の2022年度
(2022年4月1日～2023年3月31日)における業務及び会計について
監査の結果、適正と認めたことを報告いたします。

2023年 6 月 5 日

監 事

平松総合会計事務所

平松 正幸



帝国ホテル大阪

飯尾 明弘



【第2号議案】

2023年度 事業活動計画(案)

2022年度については、電話対応コンクールの無観客での大会運営や、研修等の少人数制での運営など、新型コロナウイルス対応の継続的取組みを余儀なくされたものの、セミナー等のリモート開催やテレワークの推進等、オンライン環境を活用した新たなサービスの提供やデジタル技術を利用した業務の見直し等を積極的に実施してきた一年でありました。

2023年度においては、新型コロナウイルス対応が沈静化しつつある中、公益財団法人として普く広く協会事業のプレゼンス向上に向け、商工会議所や商工会等との連携により、会員企業のみならず非会員の方々にも事業運営の発展に資するような情報発信や活動内容の充実・強化を図って参ります。

テレコミュニケーション教育事業においては、電話対応コンクール、企業電話対応コンテスト及び電話対応技能検定等を通じて、企業における電話対応品質の向上や参加者のスキルアップ等にお役立て頂き、また、ICT活用推進事業については、中小企業のDX導入支援、セキュリティ対策及びICTを活用したテレワークによる働き方改革の事例紹介等、各種セミナーをオンライン環境で開催します。

また、会員特典としている「eラーニングサービス」については、根強い人気のある「新入社員及び若手社員向け」の自学自習コンテンツを一層充実させるなど、更に皆さまにも普く広く提供して参ります。

なお、活動内容については、ホームページ、メルマガ、テレコム・フォーラム誌及び大阪支部ニュース等を活用して広く周知・発信していくことにより、テレコミュニケーション教育事業やICT活用推進事業の普及・発展を通じて、地方創生や地域活性化に寄与した事業展開をめざしていきます。

I 基本方針

テレコミュニケーション教育事業については、より多くの方に活用いただけるように広く事業紹介や参加勧奨を行うとともに、事業内容の更なる充実に取り組みます。

また、ICT活用推進事業については、業務改革やコスト削減等様々な課題解決に向けたDX導入や不安定な世界情勢を背景に対策が急務となっている情報セキュリティ等最新技術のICT活用事例等の紹介により、皆様の課題解決に役立つ様な情報発信を積極的に行います。

II 具体的な取り組み

1. テレコミュニケーション教育事業

(1)電話対応コンクールについては、未参加企業等への積極的な参加勧奨を行うなど、参加層の拡大に取り組みます。また、参加企業や参加者にとって有益な施策となるだけでなく、安心して参加できる大会運営に引き続き取り組みます。

- (2) 企業電話対応コンテストについては、事業内容の説明に加えて参加企業から頂いた参加の意義等に関する情報を紹介するなど、様々な機会をとらえて参加層の拡大に向け取り組みます。
- (3) 電話対応技能検定については、電話対応コンクール等様々な事業の機会を捉えて検定の仕組みを企業の人材育成の手段として活用頂けるよう提案をするとともに、合格者に対し上位級へのチャレンジを促すなど、受検者の拡大に取り組みます。
- (4) 電話対応・ビジネスマナー等研修については、参加者のビジネススキルの向上や参加企業のCS向上等に役立ていただけるよう内容の充実に取り組むとともに、オンライン開催も含め安心して参加できる施策運営に引き続き取り組みます。

2. ICT活用推進事業

- (1) ICT活用推進事業については、オンラインでのセミナーを計画的に企画・開催するなど、ICTを活用した取り組みを積極的に推進します。
- (2) 2023年度においても、引き続き課題解決に向けたDXの導入や、最新の情報セキュリティ対策、コールセンターや企業の問い合わせ手段として活用されつつある Chat ボット機能に使用されている最新技術「ChatGPT」※、など、ICT活用推進セミナーの主要テーマとして提供していきます。

※ChatGPT(チャットジーピーティー)

- ChatGPT とは、Generative Pre-trained Transformer の略で、OpenAI が2022年11月に公開した人工知能を使ったチャットボットであり、人間の質問に対して人間のように会話し、幅広い質問に答えることができる。

3. 会員サービスの充実及び新規会員獲得活動の強化等

今後とも会員企業のご意見を積極的にお聞きし、会員の方々の満足度の向上をめざすとともに、ICT セミナー等に参加いただいた会員以外の方へも、協会事業への認知度向上に向け、更なる情報提供等を積極的に行い、新規会員獲得活動を強化して参ります。

2023年度 収支予算(案)

自:2023年4月 1日
至:2024年3月31日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大阪支部

【収入の部】

(単位:円)

勘定科目	①2023計画	②2022実績	差異〔①-②〕	記事
事業収入	9,150,000	8,891,738	258,262	
電話応対競技会収入	3,500,000	3,604,478	▲ 104,478	電話応対コンクール関連
会報誌等発行収入	1,300,000	1,186,585	113,415	
セミナー等収入	3,500,000	3,383,175	116,825	
電話応対技能検定収入	750,000	717,500	32,500	
組織強化収入	100,000	0	100,000	
業務提携収入	300,000	324,789	▲ 24,789	
雑収入	1,000	15	985	受取利息
内部取引収入	3,500,000	3,166,357	333,643	
(A)当期収入合計	12,951,000	12,382,899	568,101	

【支出の部】

勘定科目	①2023計画	②2022実績	差異〔①-②〕	記事
事業費	11,500,000	12,516,100	▲ 1,016,100	
電話応対競技会費	4,000,000	4,133,944	▲ 133,944	電話応対コンクール関連
会報誌等発行費	1,300,000	1,187,315	112,685	
セミナー等費	4,000,000	4,920,126	▲ 920,126	
電話応対技能検定費	2,000,000	2,047,578	▲ 47,578	
組織強化費	200,000	227,137	▲ 27,137	カレンダー手帳、交通費
管理費	1,500,000	1,449,529	50,471	
会議費	500,000	326,335	173,665	
その他経費	1,000,000	1,123,194	▲ 123,194	年会費、通信運搬費等
内部取引支出	1,350,000	1,260,544	89,456	
上部費等支出	100,000	0	100,000	
消費税等分担支出	1,000,000	1,010,546	▲ 10,546	
その他	250,000	249,998	2	
(B)当期支出合計	14,350,000	15,226,173	▲ 876,173	
(C)当期収支差額(A-B)	▲ 1,399,000	▲ 2,843,274	1,444,274	
(D)前期繰越額	7,850,372	10,693,646	▲ 2,843,274	
(E)次期繰越額(C+D)	6,451,372	7,850,372	▲ 1,399,000	

2023年度 年間スケジュール表

行事名		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
セミナー	ICTセミナー(オンライン)				★						★		
	電話対応コンクール チャレンジセミナー	21											
	電話対応コンクール 対策セミナー(オンライン)		16										
研修	社会人のためのビジネスマナー研修	11・13											
	電話対応フォローアップ研修			8									
	電話対応ロープレ研修			★								★	
	声の表情を磨くボイストレーニング研修				13								
	質問&即応力向上研修				21								
	高齢者対応研修					1							
	クレーム対応研修									8			
	採用内定者ビジネスマナー研修									14			
	コミュニケーション能力向上研修												★
	電話対応トレーニング研修等(オンライン)	←-----適宜----->											
もしもし検定	4級					2		4	1		10		
	3級			研修会	5							研修会	6
	2級								研修会	6			
	1級										研修会	7・13	
電話対応コンクール	〈一次予選〉			9~22									
	エリア大会 〈二次予選〉	大阪				24							
		大阪東					23						
		大阪南					22						
		大阪北					25						
	大阪大会 〈決勝〉						14						
全国大会 〈北海道〉							20						
理事会	大阪支部			★						★			
	大阪地区		★						★				
	大阪東地区		★						★				
	大阪南地区		★						★				
	大阪北地区		★						★				

※予定は変更になる場合があります。